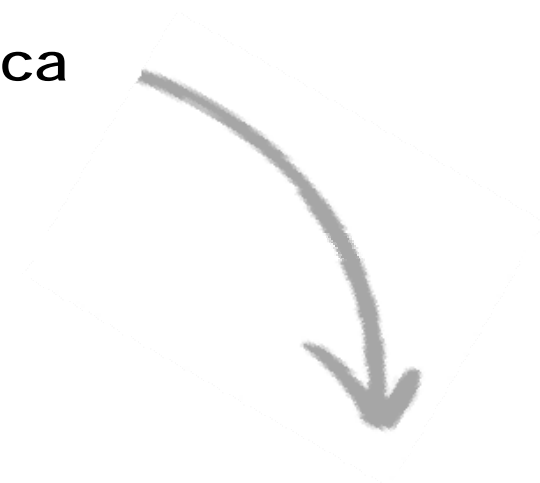




Consulta la buena práctica



CONFEDERACIÓN ESTATAL DE MAYORES ACTIVOS (CONFEMAC)

ESTRATEGIA PARA EL BUEN TRATO A LAS PERSONAS
MAYORES.



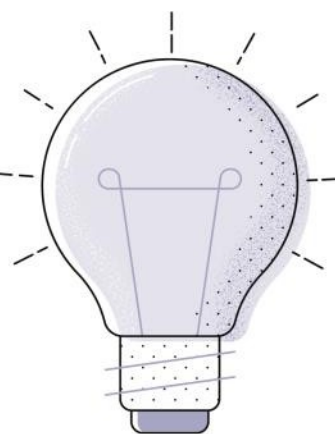
ÍNDICE

1. RESUMEN DE LA BUENA PRÁCTICA	3
2. ÁMBITO DE ACTUACIÓN.....	3
3. PERSONAS BENEFICIARIAS	4
4. TIPO DE ACTIVIDAD	4
5. ÁMBITO TERRITORIAL.....	5
6. DESCRIPCIÓN DE LA BUENA PRÁCTICA	6
7. JUSTIFICACIÓN	10
8. OBJETIVOS	12
9. PALABRAS CLAVES	13
10. TEMPORALIZACIÓN	14
11. HITOS	14
12. RECURSOS	15
13. FINANCIACIÓN.....	15
14. ALINEACIÓN CON OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS)	16
15. COHERENCIA CON LOS PRINCIPIOS DEL MODELO DE ATENCIÓN INTEGRAL Y CENTRADA EN LA PERSONA (AICP).....	17
16. COHERENCIA CON LOS CRITERIOS COMPLEMENTARIOS.....	21

1. RESUMEN DE LA BUENA PRÁCTICA

En CONFEMAC apostamos por la defensa de los derechos de las personas mayores, tanto en la independencia como cuando empiezan a necesitar apoyos, teniendo siempre presente que la meta final es el buen trato bajo el respeto y la excelencia, como a cada uno/a de nosotros/as nos gustaría ser tratados/as.

Por ello, desde 2017 venimos trabajando en nuestra Estrategia para el Buen Trato a las Personas Mayores que engloba acciones dirigidas a diferentes colectivos: Personas Mayores, Profesionales y Sociedad.



2. ÁMBITO DE ACTUACIÓN

Detallar el ámbito de actuación marcando con una X la opción u opciones que correspondan de la siguiente tabla:

Personalización, integralidad y coordinación: <i>experiencias aplicadas de atención o de intervención que favorezcan la autonomía personal, la independencia funcional, el bienestar y la participación de las personas que tienen necesidad de apoyos.</i>	X
Productos de apoyo y TIC: <i>diseño y/o implementación de tecnologías, productos de apoyo y TIC para favorecer la autonomía, la independencia, el bienestar y la seguridad, tanto de las personas que tiene necesidad de apoyos como de las personas que les atienden o cuidan.</i>	X
Entorno físico y comunitario: <i>experiencias que desarrollen el diseño arquitectónico, mejoras relacionadas con el entorno residencial de la persona, actuaciones ambientales dirigidas a favorecer la accesibilidad, etc.</i>	
Desarrollo organizativo y profesional: <i>Innovaciones organizativas, metodológicas o normativas que medien o favorezcan la aplicación del modelo, a través de cambios normativos, instrumentos de evaluación, adaptaciones en los sistemas de organización y gestión de los centros y recursos, coordinación sociosanitaria, metodologías e instrumentos de atención personalizada, adaptación de perfiles profesionales y formas de actuación.</i>	X
Acciones de comunicación: <i>aquellas experiencias relacionadas con medios de comunicación dirigidas a romper los estereotipos e imágenes erróneas sobre la vejez, discapacidad, enfermedad, etc., que propongan una visión que ponga en valor a las personas.</i>	X
Generación de conocimiento: <i>iniciativas dirigidas a la investigación, evaluación, publicaciones, entornos académicos que favorezcan la generación de conocimiento y visibilicen los avances en nuevos modelos de atención y/o cuidados.</i>	X
COVID-19: <i>se refiere a aquellas iniciativas que hayan nacido o se hayan tenido que ajustar específicamente en el marco de la pandemia del virus de la COVID-19.</i>	

3. PERSONAS BENEFICIARIAS

Detallar las características de las personas beneficiarias marcando con una X la opción u opciones que correspondan:

Personas mayores	X
Personas con discapacidad	
Personas en situación de dependencia	X
Familias	X
Profesionales	X
Sociedad en general	X
Otro/s	
<p>Describe las características principales de las personas beneficiarias de la experiencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Personas mayores activas de hoy, para que, en el caso de sufrir una situación de maltrato en la vejez, sepan reconocerla y defender sus derechos. • Personas mayores en situación de soledad no deseada. • Familia cuidadora de personas mayores, para que sepan reconocer las situaciones de maltrato en la vejez y los factores de riesgo que pueden llevar a situaciones de maltrato. • Personas profesionales que trabajen en el ámbito de las personas mayores, para que puedan ser detectoras de las situaciones de maltrato, sabiendo reconocerlo y cómo actuar. • Sociedad en general, para visibilizar esta realidad y corregir aquellas conductas que parecen normales, pero son maltrato. • Centros residenciales para que implementen otra forma de cuidar, libre de sujeciones. 	

4. TIPO DE ACTIVIDAD

Detallar el tipo de actividad de su entidad marcando con una X la opción u opciones que correspondan:

Centro residencial	
Comunidades, viviendas, domicilios	
Centros ocupacionales	
Centros de día	
TAD, SAD	
Escuelas, universidades y otros centros educativos	
Lugares y centros de trabajo	
Políticas públicas	
Transporte	
Ocio	
Cultura	
Deporte	
Otro/s ENTIDAD SIN ÁNIMO DE LUCRO	X

Describa el tipo de actividad de la entidad que lleva a cabo la buena práctica:

CONFEMAC es una entidad, sin ánimo de lucro y de ámbito estatal que trabaja para que las personas mayores una vez alcanzan la etapa de jubilación sigan siendo activas y útiles para la sociedad, defendiendo sus derechos.

Nuestra entidad lleva a cabo las siguientes actividades:

- Centro de Recursos para el voluntariado, formando a profesiones para la creación de grupos de personas voluntarias.
- Programa “Mayores Solidarios” a través del cual invitamos, formamos y coordinamos grupos de personas mayores voluntarias.
<https://confemac.net/voluntariado>
- Programas Intergeneracionales
 - ✓ <https://confemac.net/programas-voluntariado/22-estatico/voluntariado/563-todos-aprendemos-todos-enseamos>
 - ✓ <https://confemac.net/programas-voluntariado/22-estatico/voluntariado/561-educar-en-participacion-y-solidaridad-desde-la-experiencia>
 - ✓ <https://confemac.net/programas-voluntariado/22-estatico/voluntariado/557-experiencia-y-juventud-fomentando-el-emprendimiento>
- Cursos de crecimiento personal para personas mayores a través de nuestra plataforma de formación y presenciales <https://confemac.net/formacion> .
- Cursos de formación a profesionales
- Estrategia para el buen trato (<https://confemac.net/hacia-el-buen-trato>) :
 - ✓ Jornadas dirigidas a profesionales
 - ✓ Charlas de sensibilización para personas mayores
 - ✓ Campañas de sensibilización para la población en general
 - ✓ Programa “Una llamada amiga” para paliar situaciones de soledad no deseada en personas mayores.
 - ✓ Programa “Desatar al anciano y al enfermo de “Alzheimer” que propone la eliminación de sujeciones en centros residenciales.
 - ✓ Teléfono contra el abuso y maltrato a las personas mayores. 900.65.65.66

5. ÁMBITO TERRITORIAL

Detallar el ámbito territorial de su entidad marcando con una X la opción que corresponda, especificando la zona de actuación:

Local (Especificar municipio):	
Provincial (Especificar provincia):	
Autonómico y regional (Especificar comunidad autónoma y/o región):	
Estatal	X
Unión Europea	
Internacional	
Indique el lugar/es en los que se desarrolla la buena práctica: en el teléfono contra el abuso y maltrato a las personas mayores recibimos llamadas de todo el territorio nacional.	

6. DESCRIPCIÓN DE LA BUENA PRÁCTICA

Describa a continuación, de forma detallada, en qué consiste la buena práctica, metodología empleada, fases de implementación, etc. (máximo 2.000 palabras):

La Estrategia para el Buen Trato a la Personas Mayores surge en 2017 y se ha ido nutriendo a lo largo de estos años con nuevos recursos que aportan un abordaje con más potencial para alcanzar el objetivo último, la excelencia en el trato a las personas mayores.

En sus comienzos, se trataba de dirigirnos a las personas mayores dando charlas de sensibilización dirigidas a toda la comunidad para prevenir el maltrato, pero también dirigidas a profesionales a través de jornadas de formación que pusieran sobre la mesa la necesidad de reflexionar/actuar ante esta realidad.

Después, en 2019, pusimos en marcha el Teléfono contra el abuso y maltrato a las personas mayores que informa y orienta hacia dónde dirigirse en posibles casos de maltrato a una persona mayor y el programa “Desatar al anciano y al enfermo de Alzheimer” que pretende erradicar las sujeciones en centros residenciales (este programa lleva más años de recorrido, pero CONFEMAC toma el testigo de su gestión en esta anualidad).

El programa “Una llamada amiga” surgió con el confinamiento 2020 para paliar las situaciones de soledad no deseada.

En 2021 nos lanzamos con las Campañas de sensibilización que pretendían visibilizar en torno al 15 de junio “Día Mundial de la toma de conciencia ante el abuso y maltrato en la vejez” esta realidad y que en 2022 está formada por 8 campañas con el lema “Personas Mayores, con los MISMOS derechos”, y por último en el año 2021 hemos realizado una investigación para conocer las causas por las que se produce el maltrato a las personas mayores.

Desde entonces y la proyección de nuestra estrategia ha crecido de tal forma, que podemos considerarla una experiencia pionera, integral e innovadora que aporta luz a diferentes niveles.

Algunos hitos más relevantes de la Estrategia para el buen trato son: (<https://confemac.net/hacia-el-buen-trato>) :

- ✓ Jornadas dirigidas a profesionales: la primera fue realizada en 2018 en Sevilla con el lema “Todos contra el abuso y maltrato a las personas mayores: Hacia la dignidad y excelencia en el trato a las personas mayores” en la que participaron 258 personas. Esta fue la primera, después se han sucedido otra en Badajoz (112 personas), Valladolid (335 personas), Granada (609 personas) Castellón de la Plana (410 personas), Santander (222 personas), Málaga (299 personas) y está

prevista para este otoño una en Jaén. En total, 2245 profesionales han tenido la oportunidad de formarse con personas de conocida reputación a nivel nacional acerca del abuso y maltrato en la vejez. Las 3 primeras Jornadas se plantearon en formato presencial y el resto online, ya que con la llegada de la pandemia del COVID-19 hubo que adaptarse a las posibilidades que teníamos, aunque las ventajas que ofrece el formato online, en algunos aspectos, han llegado para quedarse. Dejamos a continuación los enlaces a las Jornadas de Castellón, Santander y Málaga donde se puede ver tanto el contenido como un resumen de las conclusiones;

<https://confemac.net/seminario-castellon>

<https://confemac.net/seminario-malaga>

<https://confemac.net/seminario-santander>

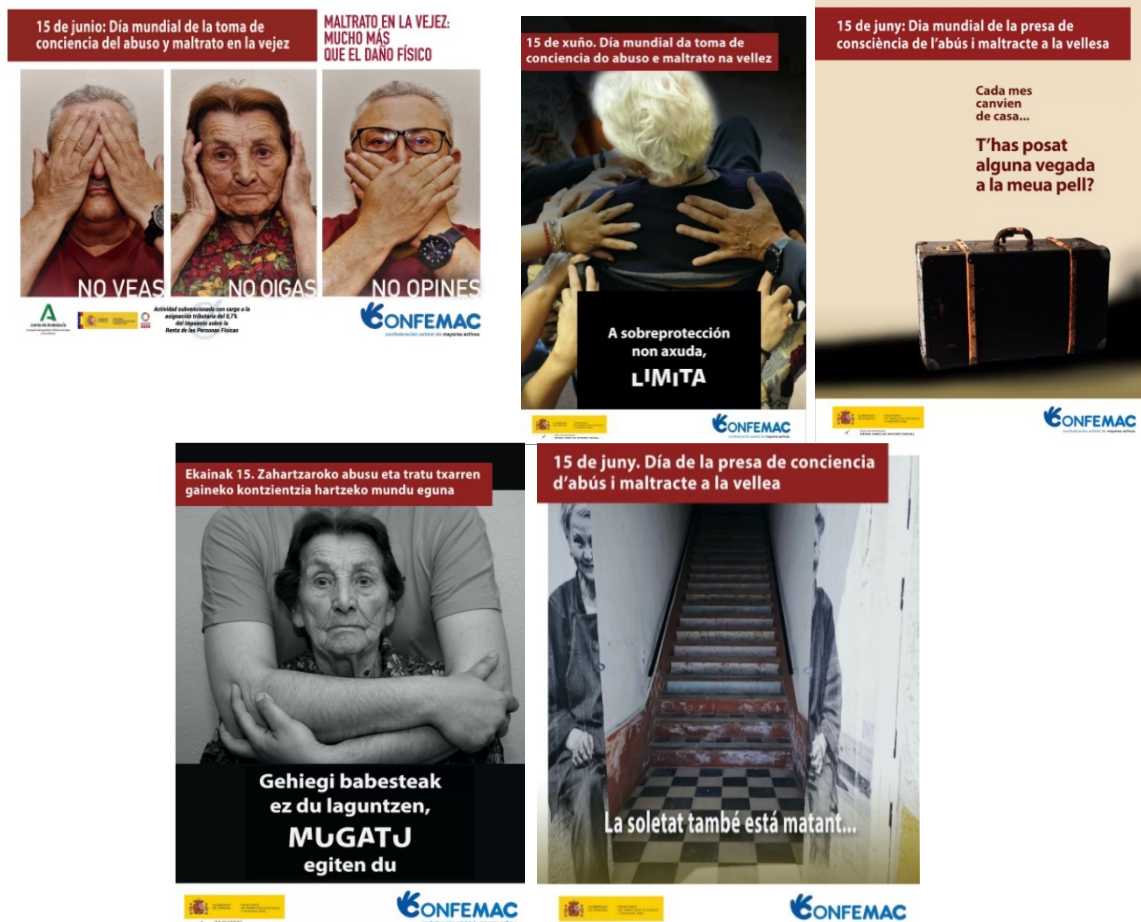
De la Jornada en Valladolid, surge un manifiesto llamado "Declaración de Valladolid" al que actualmente están adheridos 26 Ayuntamientos/entidades y al que cada 15 de junio se siguen sumando entidades por ser un documento que pone de manifiesto que ante el maltrato en la vejez, lo primero es abrir los ojos, porque hay conductas que consideramos normales y son maltrato.

<https://drive.google.com/file/d/1wdJUU0w1EENYxFkCZe2j90ODIjv6fKmO/view>

- ✓ Charlas de sensibilización para personas mayores: de una duración de 1 hora, estas charlas pretenden que las personas mayores se "vacunen" ante el maltrato en la vejez, empoderándolas para que sepan anticiparse y reivindicar sus derechos. En 2018 se hicieron 35 charlas en las que participaron 624 personas (122 hombres y 502 mujeres). En 2019 nuestro mensaje llegó a 739 personas (138 hombres y 601 mujeres) En 2020 fueron 94 charlas con un total de 1129 personas (264 hombres y 850 mujeres). Además, se creó en nuestra plataforma de formación online un curso titulado "Buen trato hacia las personas mayores" para la realización a distancia. En 2021 tuvimos la oportunidad de llegar a 2291 personas (324 hombres y 1967 mujeres) a través de 156 charlas de sensibilización. Para este 2022 tenemos previstas 263 charlas de sensibilización de las que se podrán beneficiar unas 3945 personas.

- ✓ Campañas de sensibilización para la población en general: las de 2021 fueron nuestras primeras campañas a nivel nacional en las que participaron 108 municipios. Con más de 20 propuestas, los Ayuntamientos/Entidades tuvieron la oportunidad de una vez estaban los materiales creados y manifestaban interés por la campaña del 15 de Junio "Día Mundial de la toma de conciencia ante el abuso y maltrato en la vejez" tener una reunión vía zoom para visualizar los materiales y poder hacerse una idea de la línea que íbamos a seguir para la campaña. Los Ayuntamientos/entidades que querían participar en la campaña, firmaron un acuerdo de colaboración en el que solicitaban los materiales en los que estaban interesados y una vez pasada la campaña debían devolver una memoria con el uso que se le había dado a dicho material con unos puntos básicos redactados por CONFEMAC. Pusimos a disposición varios modelos de carteles

(traducidos a todas las lenguas del estado), videos, cuñas de radio, artículos, nota de prensa, un díptico y la Declaración de Valladolid. En el siguiente enlace se puede visualizar todo el material preparado para la campaña <https://confemac.net/hacia-el-buen-trato> . Los carteles que dejamos a continuación son una muestra del material preparado:



Tras el éxito de la Campaña, en 2022 nos hemos propuesto ir un paso más allá, preparando 9 campañas, con un lema común, "Personas Mayores, con los MISMOS derechos" en la que están participando 180 entidades /Ayuntamientos. Los días que se están conmemorando son:

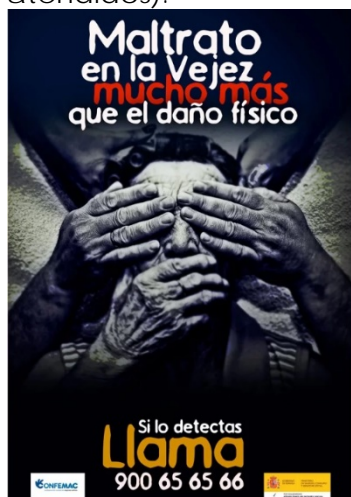
- 29 de abril, Día de la solidaridad intergeneracional
- 17 de mayo, Día mundial de Internet
- 15 de junio, Día mundial de toma de conciencia del Abuso y Maltrato en la Vejez, para el que se preparó el siguiente video que ha cosechado muchos éxitos <https://www.instagram.com/tv/Ce0dolyFs6F/?igshid=MDJmNzVkMjY>
- 26 de Julio, Día de los abuelos/as
- 4 de septiembre, Día mundial de la Salud Sexual (derecho a vivir la sexualidad saludable)
- 21 de septiembre, Día mundial del Alzheimer (documento de autocuidados)
- 1 de octubre, Día Internacional de las Personas Mayores

- 25 de noviembre, Día Internacional de la Eliminación de la Violencia contra la Mujer
 - 10 de diciembre, Día de los Derechos Humanos
- ✓ Programa “Una llamada amiga” para paliar situaciones de soledad no deseada en personas mayores. Este programa, que se puso en marcha en marzo 2020, tiene como objetivo paliar las situaciones de soledad no deseada que se acrecentaron con el confinamiento por la pandemia de la COVID-19. Consiste en poner en contacto telefónico a personas mayores voluntarias y a personas mayores en situación de soledad no deseada. Para ello, es preciso formar a las personas voluntarias en voluntariado, relación de ayuda y comunicar con eficacia ya sea en la modalidad presencial o telemática (cursos disponibles en nuestra plataforma de formación <https://plataformaformacion.confemac.net/>) . Una vez preparadas las personas voluntarias, se trata de realizar los emparejamientos según las características de la persona usuaria que solicita el servicio en nuestra entidad o a través de los Servicios Sociales o entidades de mayores que conocen de nuestro programa y nos derivan los casos. Tras un primer contacto con la persona usuaria, habiendo detectado sus necesidades y preferencias, ponemos en contacto a las dos partes y monitoreamos la relación para que los fines del programa se cumplan. Hasta la fecha hemos atendido 123 casos. Este cartel se preparó para la difusión del programa.



- ✓ Programa “Desatar al anciano y al enfermo de “Alzheimer” que trabaja para conseguir escenarios totalmente libres de sujeciones. Este programa fue dirigido por CEOMA, y en 2019 se le pasó el testigo a CONFEMAC para capitanearlo en la Comunidad Autónoma de Andalucía, Canarias y Extremadura. 2019 y 2020 se dedicó a la búsqueda de profesionales que compusieran el equipo. Los profesionales han hecho un ejercicio de puesta en común de conocimientos y metodologías para tutorizar los procesos de eliminación de sujeciones en centros residenciales. En 2021 se guio a una residencia y en 2022 son 9 las que están en proceso.
- ✓ Teléfono contra el abuso y maltrato a las personas mayores. 900.65.65.66: servicio gratuito, de ámbito nacional, que informa y asesora ante casos de abuso y maltrato a personas mayores. Compuesto por un equipo multidisciplinar y con un servicio 24 horas los 365 días del año, hemos recibido hasta la fecha más de 1250 casos de

personas mayores víctimas de abuso o maltrato, sus familiares directos, personas conocedoras de una situación de este tipo o profesionales a las que hemos asesorado e informado. El teléfono contra el abuso y maltrato a las personas mayores nace en 2019 y la proyección se ha ido superando año tras año (en 2019 se atendieron 52 casos, en 2020 fueron 324, en 2021 orientamos en 491 casos y en 2022 son ya 387 los atendidos).



7. JUSTIFICACIÓN

Especifique el motivo o causa que motivó la puesta en marcha de la iniciativa:

El maltrato es una clara violación de los derechos de las personas, tengan la edad que tengan.

Las conductas de abuso, maltrato y violencia que sufren algunas personas mayores denotan que, al menos quienes ocasionan ese daño, consideran que los derechos de las personas ciudadanas no tienen la misma fuerza cuando se alcanza la vejez. Esta afirmación está fundamentada en la experiencia en los casos atendidos en el "Teléfono del Maltrato" que gestionamos en CONFEMAC desde 2019, así como en otras acciones que venimos realizando en nuestra "Estrategia hacia el buen trato", aprobada por la Junta Rectora de la entidad el 20 de junio de 2017.

Según nuestros datos, en más de dos tercios de las situaciones de maltrato/violencia recibidas, la víctima es una persona mayor dependiente pero también hay un 30% de los casos de personas que se valen por sí mismas para las actividades de la vida diaria.

También desde el contacto directo comprobamos que si hay maltrato en la vejez es porque hay personas mayores que no saben identificar lo que es el maltrato y la violencia. Y eso sucede porque la persona desconoce sus derechos o no tiene fuerza para reivindicarlos, hacer que sean respetados o no tienen acceso para pedir ayuda...

Hemos detectado que el denominador común de la mayoría de las situaciones de maltrato/violencia consiste en considerar como normales conductas que no lo son, es decir, lo que se denomina "normalización del proceso de violencia/maltrato". Por ejemplo, hay quien considera normal que las personas mayores tienen que estar atadas a una silla cuando se encuentran en situación de dependencia/discapacidad o, que una persona que tiene discapacidad física no tiene derecho a vivir una vida activa y plena haciendo lo que le gusta. Otro ejemplo que del que se ha creado una imagen estereotipada en la sociedad es eludir el derecho a decidir de una persona mayor, por ejemplo, cuando la familia de una persona dependiente físicamente, pero con sus capacidades cognitivas en perfecto estado, le organizan el ingreso en una residencia y deciden decirselo en el último momento o no contárselo hasta el día de su ingreso (a veces, incluso a este tipo de comportamientos por parte de la familia, se le dan excusas, como evitar el "sufrimiento de la persona mayor", etc.).

Los medios de comunicación, por su parte, transmiten imágenes estereotipadas y a menudo paternalistas de las personas mayores –por ejemplo, un botón de muestra es la manida expresión "nuestros mayores"-. Este paternalismo que se traduce en conductas de sobreprotección como la anterior, que no ayudan, sino que limitan el derecho a decidir de la persona y ofrecen imágenes lejos de la realidad.

Los estereotipos presentes en la sociedad en general tampoco ayudan porque, más allá del discurso teórico del "valor de la sabiduría y de la experiencia", carente de conductas que los respalden, predomina una percepción de las personas mayores como enfermas, débiles, necesitadas... Estos estereotipos reflejan prejuicios que están detrás de expresiones como "las personas mayores son como niños" y que conducen directamente a conductas discriminatorias como el usurparles su capacidad de decidir en los temas de su vida.

Con una sociedad que piensa y actúa desde esos prejuicios y estereotipos, no es de extrañar que muchas personas mayores piensen también que a determinadas edades "es normal" que la familia o personas cuidadoras profesionales decidan por ellas, sin tener en cuenta sus opiniones, sus necesidades o derechos fundamentales que en otras edades nadie se atrevería a cuestionar. Así piensan muchas personas mayores, sobre todo cuando empiezan a generar dependencia, se resignan y dan por bueno que otros les manejen la vida, aunque mantengan intacta la capacidad de decidir lo que quieren o desean.

En definitiva, un nuevo impedimento para que las personas mayores disfruten de los derechos que tienen a manejar su vida mientras sus capacidades cognitivas lo permitan, a estar con quien quieran y donde quieran, a organizar su tiempo libre o a controlar sus bienes como lo deseen, lo que se traduce en una de las múltiples formas de violencia/maltrato en la vejez.

Ante este panorama, nuestra apuesta consiste en una estrategia integral, que englobe a todos los agentes y que pretende prevenir el maltrato a través de:

- Campañas de sensibilización para la población general.
- Cursos de formación para personas mayores y profesionales.
- Jornadas de formación para profesionales.
- Investigaciones que aporten luz del momento actual en el que se encuentra esta

realidad.

- Programa "Una llamada amiga".
- Programa "Desatar al anciano y al enfermo de Alzheimer" en centros residenciales.
- El teléfono contra el abuso y maltrato a las personas mayores

8. OBJETIVOS

Indique el Objetivo General y los Objetivos Específicos de la iniciativa:

Objetivo General:

Defender los derechos de las personas mayores, tanto en la independencia como cuando precisan de apoyos, teniendo siempre presente que la meta final es el buen trato. Además, este objetivo se lleva a cabo desde una perspectiva de género.

Objetivos Específicos:

Ofrecer una estrategia para el buen trato a las personas mayores que englobe acciones dirigidas a las personas mayores y sus familiares, profesionales y sociedad en general.

9. PALABRAS CLAVES

Describe cuatro "palabras claves" relacionadas con su buena práctica y porqué tienen importancia, por ejemplo: palabra clave "Personalización", porque llevamos a cabo una atención personalizada, centrada en las características e idiosincrasia de cada una de las personas, teniendo en cuenta su opinión, intereses, valores, costumbres...

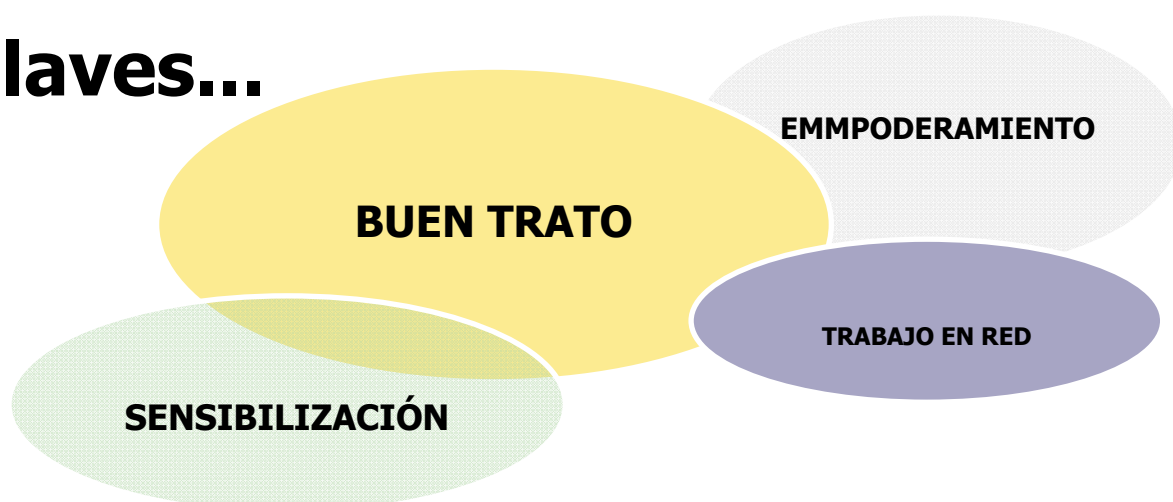
Palabra clave -1-: "Buen Trato", porque el horizonte de nuestras acciones es promover el buen trato en la vejez.

Palabra clave -2-: "Sensibilización" porque hacemos una labor de toma de conciencia con la población en general para romper con los estereotipos edadistas que transmitimos de generación en generación.

Palabra clave -3-: "Empoderamiento" porque ponemos a la persona en el centro, vacunando contra el maltrato y las múltiples formas de violencia a las personas mayores independientes de hoy, para que conozcan sus derechos, se anticipen y, en el caso de necesitarlo, saber defenderlos.

Palabra clave -4-: "Trabajo en Red", porque nuestras acciones van dirigidas a otras organizaciones de mayores y profesionales, con la intención de generar conocimiento que aporte herramientas y protocolos en la lucha ante el maltrato en la vejez, dejando atrás falsas creencias y formas de cuidar que nada tienen que ver con el buen trato.

Claves...



10. TEMPORALIZACIÓN

Indique la fecha de inicio de la buena práctica (mes y año):

Año de inicio: 2017
Mes de inicio: Junio

11. HITOS

Describir hitos importantes, como, por ejemplo, premios, reconocimientos recibidos por la iniciativa que se presenta. Si no los hubiera, indicar no procede.

Octubre 2021: Reconocimiento en el 43° Congreso de SEMERGEN Solidaria a la prevención del maltrato a las personas mayores. <https://www.confemac.net/12-dinamico/videos/694-confemac-recibe-un-reconocimiento-en-el-43-congreso-nacional-de-semergen>

Octubre 2019: Reconocimiento especial a CONFEMAC por SEMERGEN Solidaria por la labor en la prevención del abuso y maltrato en la vejez, y en concreto por el video "Ante el maltrato en la vejez, abre los ojos" realizado para sensibilizar a la sociedad en general de esta realidad. <https://www.confemac.net/12-dinamico/videos/593-premio-de-semergen-solidaria-a-confemac-por-el-video-ante-el-maltrato-en-la-vejez-abre-los-ojos>

Octubre 2019: Premio de Canal Sur TV a la Dedicación a las Personas Mayores para el Director de CONFEMAC
<https://confemac.net/12-dinamico/videos/591-premio-de-canal-sur-tv-a-la-dedicacion-a-las-personas-mayores-para-el-director-de-confemac>

12. RECURSOS

Describir los recursos necesarios para llevar a cabo la experiencia, en cuanto a personal necesario y recursos materiales:

- Personal necesario para llevar a cabo la experiencia: un equipo compuesto por 5 profesionales, del ámbito del trabajo social, psicología y periodismo con amplia experiencia en el campo de las personas mayores, con especialización en maltrato/violencia en la vejez, género, mediación y criminología. Además, contamos con una amplia gama de contactos con profesionales de otros sectores como por ejemplo la abogacía, los Servicios Sociales Comunitarios, las residencias, la fiscalía, la policía, la guardia civil, la medicina o las entidades de mayores a nivel nacional, con las que establecemos lazos de colaboración para la investigación y generación de conocimiento mutuo.
- Recursos materiales necesarios para llevar a cabo la experiencia: oficina totalmente equipada, línea telefónica para el teléfono contra el abuso, maltrato y violencia a las personas mayores, plataforma de formación y videoconferencias.

13. FINANCIACIÓN

Detallar el tipo de financiación con el que cuenta la buena práctica, marcando con una X la opción u opciones que correspondan:

Recursos propios	X
Cuota de personas usuarias	
Ingresos derivados de la prestación de servicios/productos	
Subvenciones	X
Otros	
Especificar otras fuentes de financiación diferentes:	

14. ALINEACIÓN CON OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS)

Elegir el objetivo/s de desarrollo sostenible a los que contribuya la buena práctica, marcando con una X la opción u opciones que correspondan:

Acabar con la pobreza	
Hambre cero	
Salud y bienestar	X
Educación de calidad	
Igualdad de género	X
Agua limpia y saneamiento	
Energía asequible y no contaminante	
Trabajo decente y crecimiento económico	
Industria, innovación e infraestructura	
Reducción de las desigualdades	X
Ciudades y comunidades sostenibles	
Producción y consumo responsables	
Acción por el clima	
Vida submarina	
Vida de ecosistemas terrestres	
Paz, justicia e instituciones solidarias	
Alianzas para lograr los objetivos	
No procede / No aplica	

15. COHERENCIA CON LOS PRINCIPIOS DEL MODELO DE ATENCIÓN INTEGRAL Y CENTRADA EN LA PERSONA (AICP)



Principio de Autonomía

Se promueve la capacidad de autogobierno de las personas y su derecho a tomar sus propias decisiones acerca de su plan de vida, así como a que sus preferencias sean atendidas, también cuando presentan situaciones de gran dependencia, pudiendo hacer elecciones entre diferentes alternativas.

Teniendo en cuenta que el objetivo principal de la estrategia es promover el buen trato a las personas mayores, en 3 niveles, sociedad, profesionales y personas mayores, podemos decir que todas las acciones tienen como pilar que las personas mayores tienen derecho a tomar sus propias decisiones, y en el caso de no poderlas manifestar que se respete su testamento vital.

Impulsamos que las personas mayores no pierdan el control de su vida ni de sus bienes, empoderándolas para que desde su capacidad de autogobierno hagan respetar sus derechos.

Principio de Individualidad

Se reconoce que cada persona es única y diferente del resto, por tanto, las actuaciones responden a criterios de personalización y flexibilidad.

La estrategia hacia el buen trato tiene siempre presente, en todas sus acciones, que las personas mayores son heterogéneas y que no se puede generalizar al colectivo porque hacerlo incidiría en la perseverancia del Edadismo.

Si bien es cierto que algunas de las orientaciones que ofrecemos siguen un patrón estructurado, luego cada persona, cada entidad, debe adaptarlo a sus características particulares, y para ello también pueden contar con el apoyo de CONFEMAC.

Principio de Independencia

Se reconoce que todas las personas poseen capacidades que deben ser identificadas, reconocidas y estimuladas con el fin de que, apoyándonos en ellas, se puedan prevenir o minimizar las situaciones de discapacidad o de dependencia.

Para que la Estrategia hacia el buen trato coseche los mejores resultados es imprescindible que desde sus diferentes acciones se potencie el análisis de las debilidades y las fortalezas de las personas a las que nos dirigimos o del conjunto como grupo, las oportunidades que su entorno le ofrece para paliar las situaciones

Principio de Independencia

de necesidad por las que puedan estar atravesando (ya sea de forma individual o como colectivo) o las amenazas, para en base a ello ofrecer alternativas que reconozcan a las personas como seres únicos e irrepetibles, con cualidades diferentes, pero igualmente válidos.

Principio de Integralidad

Se contempla a la persona como un ser multidimensional en el que interactúan aspectos biológicos, psicológicos y sociales entendidos como una globalidad a la hora de actuar con las personas. Para garantizar la actuación óptima en todos estos ámbitos, el conjunto de recursos sociosanitarios y de otros sectores deben planificarse, diseñarse y organizarse, no con el eje puesto en los servicios, sino girando alrededor de las personas para que la atención y los apoyos lleguen de manera integrada a quienes los precisan.

Desde el equipo de profesionales de CONFEMAC que participan en la Estrategia para el buen trato, tenemos siempre presente la importancia de valorar a las personas como seres multidimensionales, tanto en las jornadas, transmitiéndoselo así a profesionales, como en las charlas de sensibilización haciéndoles ver a las personas mayores que en la situación de cada cual también influye su entorno, como en el programa "Una llamada amiga" o el teléfono contra el abuso y maltrato a las personas mayores donde recabamos todos los datos posibles del estado físico, cognitivo y social de las personas para conocer con qué posibilidades cuenta en su entorno que puedan ser una oportunidad a la hora de orientar a posibles vías de solución de la situación. Intentamos coordinar las acciones con servicios sociosanitarios, pilar más cercano y en ocasiones fundamental para establecer las vías de recuperación de la persona. Intentamos ofrecer a la persona orientaciones basadas en una perspectiva multidimensional y global, porque creemos que es la base fundamental para el éxito de la intervención.

Principio de Participación

Se reconoce que las personas tienen derecho a participar en la elaboración de sus planes de atención y de apoyo a su proyecto de vida. Y también a disfrutar en su comunidad, de interacciones sociales suficientes y gratificantes y acceder al pleno desarrollo de una vida personal y social plena y libremente elegida.

Ninguna de las acciones que se recogen en la Estrategia para el buen trato ha sido puesta en marcha sin tener en cuenta la opinión de las propias personas mayores, testeando cuáles son sus necesidades y teniendo en cuenta sus críticas para ir modificando aquellas cuestiones a mejorar. Esto lo conseguimos a través del contacto directo habitual que tenemos con personas mayores en las charlas de sensibilización y con profesionales en jornadas y trabajo en red diario. Además, tanto en jornadas como en charlas de sensibilización, justo al terminar se pasa un cuestionario de evaluación para que puedan valorar el servicio.

Principio de Participación

Además, ponemos el foco en la persona, en su historia de vida, reconociéndola como agente de su propio cambio, teniendo en cuenta sus preferencias manifiestas, practicando el principio de participación de forma integral.

Principio de Inclusión social

Se reconoce que las personas deben tener la posibilidad de permanecer y participar en su entorno, disfrutar de interacciones positivas y variadas y tener acceso y posibilidad de acceder y gozar de los bienes sociales y culturales.

Muchas personas mayores víctimas de maltrato se encuentran aisladas de su entorno y de los beneficios que le aportarían la participación social en él.

Muchas situaciones de maltrato, como por ejemplo el aislamiento social que, a menudo también deriva en soledad no deseada, podrían verse paliadas si la persona estuviera dispuesta a integrarse en su entorno y contase con incentivos para ello. Por ello, cuando detectamos los beneficios (oportunidades) que podría tener para la persona la inclusión social, ponemos en marcha nuestras redes de apoyo con los servicios sociales/participación activa más cercanos para establecer una intervención conjunta en la que se integre a la persona en el entorno y se le ofrezcan interacciones positivas y variadas que repercutan positivamente en su estado psicosocial.

Principio de Continuidad de atención

Se reconoce que las personas deben tener acceso a los apoyos que precisan de manera continuada, coordinada y adaptada permanentemente a las circunstancias de su proceso.

Las acciones que recoge nuestra estrategia para el buen trato están en constante funcionamiento y disponibles para personas/grupos/entidades que en cualquier momento se propongan ser beneficiario/s de algún programa o acción:

- Charlas de sensibilización para las personas mayores: cualquier grupo de personas mayores puede beneficiarse a lo largo del año de estas charlas previa demanda. Año tras año, muchos de los grupos que participan en nuestras charlas, se ponen en contacto con nosotros para obtener información de nuevos contenidos y poder beneficiarse de ellos.
- Jornadas para profesionales: habitualmente solemos hacer una al año, dando la suficiente difusión con bastante tiempo de antelación para que las personas profesionales puedan organizarse y acudir.
- Campañas de sensibilización: cualquier Ayuntamiento/entidad de mayores puede recibir los materiales elaborados por CONFEMAC para las diferentes campañas, previa firma de un documento de adhesión a las mismas. El contacto

Principio de Continuidad de atención

con las entidades que se benefician de las campañas es continuo, llegando a colaborar año tras año con las mismas entidades respondiendo a su demanda de colaboración.

- Programa "Una llamada amiga": cualquier persona mayor que se encuentre en situación de soledad no deseada puede ponerse en contacto con nosotros en horario de 8 a 15, cualquier día del año, en el 954275640 y gestionaremos el servicio teniendo en cuenta la realidad de la persona mayor y sus preferencias. Tras el emparejamiento con la persona voluntaria monitoreamos mes a mes la relación a través de llamadas telefónicas tanto a personas voluntarias como a personas usuarias.
- Programa "Desatar al anciano y al enfermo de Alzheimer": cualquier residencia para personas mayores que quiera transformar su metodología de cuidados para eliminar las sujeciones en su centro puede ponerse en contacto con nosotros en el 954275640 o confemac@confemac.net
- Teléfono contra el abuso y maltrato a las personas mayores: cualquier persona puede ponerse en contacto con nosotros para ser orientada y/o asesorada ante un caso de abuso o maltrato a una persona mayor en el 900.65.65.65. Una vez recogemos la demanda, siempre indicamos a la persona informante que nos mantenga al tanto de la evolución del caso y que, si en algún momento lo estima oportuno, puede volver a llamar al mismo número. Favorecemos que siempre sea la misma persona profesional quien establezca contacto con la informante para evitar una revictimización y que la persona se vea obligada a contar su historia varias veces en el mismo sentido.

16. COHERENCIA CON LOS CRITERIOS COMPLEMENTARIOS



Criterio de Innovación

Desde la experiencia se plantean cambios con respecto a los modelos tradicionales de atención o se cuestionan los enfoques clásicos relacionados con la imagen de las personas o con el modo de desarrollar intervenciones o actuaciones.

La estrategia para el buen trato a las personas mayores es un recurso vivo, que se alimenta de la creatividad del equipo y de las demandas que recibimos por parte de la sociedad, personas mayores y profesionales.

Conocemos entidades que desarrollan algunas de las acciones puntuales que contiene nuestra estrategia, pero somos únicos cuando hablamos de un abordaje integral a todos los niveles acerca del maltrato a las personas mayores y cuando hablamos del Teléfono de información y asesoramiento contra el Abuso y Maltrato (900 65 65 66), especializado en maltrato a personas mayores que atiende llamadas de toda España.

Criterio de Transferibilidad

La experiencia contiene elementos y características que facilitan su generalización, replicabilidad o adaptación.

Esta experiencia podría ser completamente transferible para cualquier entidad que quisiera poner en marcha una estrategia integral de abordaje del maltrato a las personas mayores y del camino hacia el buen trato.

Criterio de Trabajo en Red

Para el desarrollo de la experiencia se han establecido relaciones y acciones conjuntas con distintas entidades y agentes de la comunidad.

Una buena forma de dar respuesta a las situaciones de maltrato que se nos plantean es aprovechar los recursos del entorno de la persona mayor.

Actualmente y desde hace tiempo trabajamos habitualmente con los Centros de Día y Centros de Mayores (Participación Activa) de todo el territorio nacional, públicos y privados, Asociaciones; con entidades de Ayuda Mutua como las distintas Asociaciones de Familiares de Alzheimer (AFAs) y en concreto con la CONFEEFA, que aglutina a todas las asociaciones y federaciones de Alzheimer de Andalucía; con la Fiscalía, el Defensor del Pueblo, Direcciones Generales de Personas Mayores y Pensiones no Contributivas de las diferentes Comunidades Autónomas, con la UFAM en las distintas provincias, con la Guardia Civil; con los servicios sociales; con los

Criterio de Trabajo en Red

centros de salud.

Este trabajo en red aporta a la experiencia lo específico que se espera de sus servicios: grupos que se beneficien de las acciones, acceso directo a las personas para transmitir los mensajes que lanzan nuestras campañas, respuestas en forma de apoyos (integración de personas en grupos, por ejemplo, Centros de Mayores o en asociaciones), soluciones y gestión de procesos (por ejemplo agilización de dependencia, o de procesos judiciales...)

Criterio de Perspectiva de Género

La iniciativa considera de forma transversal y sistemática las diferentes situaciones, condiciones, aspiraciones y necesidades de mujeres y hombres, incorpora objetivos y actuaciones específicas de género o contempla su impacto por género (personas destinatarias y profesionales).

CONFEMAC lleva años trabajando esta realidad, pero no ha sido hasta 2020 que hemos elaborado el Plan de Igualdad. Así en la Junta Rectora celebrada el 06.03.2020 se puso de manifiesto la necesidad de trabajar 3 objetivos:

- Integrar la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres en la organización como principio básico y transversal.
- Incluir este principio en los fines de nuestros estatutos, y tomarlo como base en la gestión de recursos humanos.
- Facilitar los recursos necesarios para elaborar un diagnóstico, definición e implementación del Plan de Igualdad y la inclusión de la igualdad en todas las dimensiones de trabajo de nuestra entidad.

Con estas premisas sobra decir que en todos nuestros programas se contempla la situación de partida de hombres y mujeres. Además, todos los indicadores se desagregan por sexo, y los resultados del programa se evalúan teniendo en cuenta el sexo de la persona, para tener una fotografía lo más real posible del impacto del programa.

En relación a las charlas de sensibilización a las personas mayores desde 2018 hasta la actualidad, los datos desagregados por sexo son 848 hombres y 3920 mujeres las que se han beneficiado de éstas. Cabe destacar que el número de hombres total de los 4 años es inferior al número de mujeres que lo hicieron sólo en el año 2020. Por lo que se reconoce que la participación en sentido general es mucho más activa por parte de mujeres que de hombres.

Con respecto a las Jornadas, podemos decir que en las diferentes anualidades hemos recibido inscripciones de 360 hombres y 1710 mujeres. Notable es también la diferencia de participación entre profesionales hombre y mujeres, quizás debido a que las personas que habitualmente eligen profesiones relacionadas con el ámbito social y de cuidados son mujeres.

Criterio de Perspectiva de Género

En relación al programa “Una llamada amiga” hemos acompañado a 18 hombres y 105 mujeres, quizás por ser ellas las que más abiertamente manifiestan sus sentimientos de soledad no deseada o aislamiento social y se deciden a buscar ayuda. El mostrar los sentimientos y compartir la carga mental que genera los problemas de la vida, ha sido algo que de antaño sólo se les permitía a las mujeres, de ahí el sesgo que se produce en este tipo de programas. Además, la esperanza de vida es mayor en mujeres que en hombres, por lo que, en la vejez, podemos encontrar más mujeres solas que hombres.

Por otra parte, también sabemos que hay una mayoría de mujeres víctimas de violencia, lo que hace considerar que estas situaciones tienen una perspectiva de género en todo su proceso: de los datos extraídos y analizados del recorrido del teléfono contra el abuso y maltrato a las personas mayores, podemos decir que las mujeres mayores de 75 años, que viven solas y que tienen algún tipo de patología invalidante o dependencia sufren una especial vulnerabilidad a la hora de ser víctima de maltrato en la vejez, aunque ninguna mujer está libre de sufrir violencia de género en la sociedad.

Desde otra mirada, esta regla no exime a los hombres de esta realidad (37% del total de las llamadas atendidas). Es más, si analizamos estos datos, con una perspectiva etaria y de género, podremos concluir que los hombres están sometidos a una serie de estereotipos transmitidos de generación en generación a través de una cultura patriarcal, que les impide mostrar sus sentimientos y debilidades porque para la sociedad los hombres deben ser fuertes y valientes.

Nos guste o no, cuando hablamos de personas mayores, el proceso de violencia se normaliza en el caso de las mujeres, porque estas son las grandes invisibilizadas por la sociedad, pero cuando hablamos de vejez, los hombres también son vulnerables. En este sentido, también cabe considerar colectivos vulnerables de personas mayores del que forman parte tanto hombres como mujeres, como el LBGTI.

Criterio de Evaluación y Resultados

La experiencia cuenta con un sistema de evaluación y medición de resultados sobre:

- 1) Efectividad y cumplimiento de objetivos
- 2) Impacto social
- 3) Sostenibilidad y viabilidad técnica y económica

El incremento año tras año del número de charlas de sensibilización, las jornadas que cada año cuentan con más profesionales inscritos, el incremento en el número de residencias que quieren someterse al proceso de eliminación de sujeciones, los casos atendidos desde el programa “Una llamada amiga” y el incremento de casos que recibimos en el teléfono, además de los resultados de la investigación realizada en 2021, avalan la efectividad, el impacto y la sostenibilidad de La Estrategia para el buen trato a las personas mayores, que se inició en 2017 y viene desarrollándose y nutriéndose de nuevas acciones hasta la actualidad.

Criterio de Evaluación y Resultados

Queda demostrado que las necesidades de las personas siempre van por delante de donde la cobertura pública y privada puede llegar, por eso nuestra misión es estar al tanto de los cambios que se producen en la sociedad y de las demandas del colectivo, para intentar combatir esta lacra social que se encuentra hoy día como se encontraba la violencia de género hace 25 años.

La escrupulosa evaluación que hacemos anualmente de cada una de las acciones nos revela una imagen real del punto en el que nos encontramos y de las personas a las que llegamos. Datos como la segregación sexual y etaria, los factores de riesgo para convertirse en una persona maltratada y en una persona que ejerce maltrato, la realidad de las nuevas generaciones de mayores y de las personas que actualmente necesitan apoyos, la vulneración de derechos a las que se ven sometidas las personas mayores, el perfil de los profesionales que les atienden y la falta formación específica y protocolos para actuar ante un caso de abuso y maltrato en la vejez son algunos de los datos que extraemos del recorrido de la estrategia.

(Describir cómo se han evaluado los resultados de la experiencia?

A través de los datos recogidos de cada actividad hemos podido evaluar los siguientes ítems:

- Segregación sexual (charlas, jornadas, teléfono del maltrato, programa "Una llamada amiga")
- Persona Informante (Teléfono del maltrato y "Una llamada amiga")
- Ubicación geográfica (charlas, jornadas, teléfono del maltrato, programa "Una llamada amiga")
- Edad de la persona víctima (Teléfono del maltrato)
- Tipos de maltrato que se más se dan (Teléfono del maltrato, jornadas para profesionales, campañas de sensibilización)
- Ámbito en el que ocurre (Teléfono del maltrato, jornadas para profesionales, campañas de sensibilización)
- Presencia de conflictos familiares, hijos/as retornados/as, problemas de salud mental o adicciones (Teléfono del maltrato y "Una llamada amiga")
- Disposición de la persona informante a denunciar formalmente la situación. (Teléfono del maltrato)
- Perfil profesional de las personas inscritas en las jornadas (Jornadas técnicas)
- Percepción de la necesidad de visibilizar el maltrato a las personas mayores (Campañas de sensibilización)

(Describir qué resultados se han obtenido?

A continuación dejamos algunos enlaces en los que se pueden ver las conclusiones extraídas de algunas de las acciones llevadas a cabo en la estrategia para el buen trato.

<https://confemac.net/seminario-castellon>

<https://confemac.net/actualidad-noticias/648-la-segunda-sesion-de-las-jornadas-aborda-los-cambios-que-la-pandemia-ha-instigado-en-los-derechos-fundamentales>

<https://confemac.net/actualidad-noticias/649-la-tercera-sesion-de-las-jornadas-propone-combatir-el-maltrato-desde-la-inteligencia-la-implicacion-y-el-compromiso>

Criterio de Evaluación y Resultados

<https://confemac.net/actualidad-noticias/650-la-cuarta-sesion-de-las-jornadas-aporta-herramientas-medios-y-planes-de-intervencion-contra-el-abuso-y-maltrato>
<https://confemac.net/actualidad-noticias/651-la-quinta-y-ultima-sesion-de-las-jornadas-deja-claro-que-las-sujecciones-fisicas-y-farmacologicas-son-maltrato-y-eliminarlas-es-posible-gracias-al-ejemplo-y-exito-de-muchos-centros-que-lo-han-conseguido>
<https://confemac.net/seminario-malaga>
<https://confemac.net/actualidad-noticias/705-viii-jornadas-todos-contra-el-abuso-y-maltrato-a-las-personas-mayores-organizadas-por-confemac-2>
<https://confemac.net/seminario-santander>
<https://confemac.net/actualidad-noticias/712-vii-jornadas-todos-contra-el-abuso-y-maltrato-a-las-personas-mayores-organizadas-por-confemac>
<https://confemac.net/actualidad-noticias/733-si-sospechas-comunicalo-si-lo-ves-denuncialo>
<https://confemac.net/actualidad-noticias/707-confemac-imparte-charlas-de-sensibilizacion-sobre-el-abuso-y-maltrato-a-mas-de-mil-personas-mayores>
<https://confemac.net/actualidad-noticias/706-organizadas-e-impartidas-por-confemac>
<https://confemac.net/actualidad-noticias/686-monumentos-emblematicos-del-territorio-nacional-se-iluminan-de-verde-esperanza-ante-el-abuso-y-maltrato-hacia-las-personas-mayores>
<https://confemac.net/actualidad-noticias/664-confemac-referente-a-nivel-nacional-en-la-promocion-del-buen-trato-a-las-personas-mayores>
<https://www.confemac.net/actualidad-noticias/723-datos-del-telefono-de-confemac-contra-el-abuso-y-maltrato-a-las-personas-mayores-con-casi-1-000-casos-atendidos-de-todo-el-territorio-nacional>

En números podemos decir que:

- Han participado 4783 personas mayores en las charlas de sensibilización, y se prevé que para este año lo hagan 3945 personas más.
- En las diferentes Jornadas técnicas han participado 2245 profesionales del sector sociosanitario.
- 287 ayuntamientos/entidades han colaborado en las campañas de sensibilización. Contando con que en cada municipio el mensaje haya podido llegar a 1000 personas, podemos decir que hemos despertado el interés por el tema en 287.000 personas a nivel nacional.
- Más de 1250 casos se han atendido desde el Teléfono contra el abuso y maltrato a las personas mayores.
- 10 residencias asesoradas para eliminar las sujeciones.
- 123 usuarios a atendido el programa "Una llamada amiga".

Ambiente facilitador y otros criterios

En cuanto al entorno, aspectos socio-espaciales, comunitarios, ergonómicos y de otra tipología.

La mayoría de nuestras acciones son gratuitas para las personas usuarias. Las charlas de sensibilización pueden ser solicitadas por cualquier grupo/entidad de personas mayores y se pueden realizar tanto en formato presencial como en formato semipresencial, lo que nos da la posibilidad de poder llegar a cualquier rincón del territorio español.

En las Jornadas técnicas nos hemos dado cuenta a raíz de la pandemia del COVID-19 que este tipo de acciones llegan a muchas más personas cuando se plantean en formato online. Cualquier persona de cualquier punto de España y el extranjero se puede beneficiar de ellas. Este formato nos ofrece también la posibilidad de

Ambiente facilitador y otros criterios

flexibilizar el horario en el que se imparten, permitiendo así la conciliación. En las campañas de sensibilización con Ayuntamientos y entidades, los materiales son realizados por el equipo de CONFEMAC, y se les ofrecen gratuitamente para que, si lo desean, lo único que tengan que hacer sea poner su logo.

El servicio Una llamada amiga, totalmente gratuito, se puede solicitar vía telefónica en el 954.27.56.40 de 8 a 15 de lunes a viernes, con la facilidad que supone una llamada de teléfono.

El teléfono contra el abuso y maltrato a las personas mayores es un servicio totalmente gratuito para la persona informante, además de anónimo, si la persona así lo requiere. Puede comunicarse en el 900.65.65.66 los 365 días del año las 24 horas del día. En el caso de no poder atender la llamada, podrá dejar un mensaje en nuestro buzón de voz y la devolveremos lo antes posible. Al ser una llamada telefónica es accesible para cualquier persona, de cualquier edad y de cualquier punto geográfico.

El Programa "Desatar al anciano y al enfermo de Alzheimer" tiene un bajo coste y es accesible para cualquier residencia de personas mayores que quiera someterse a este proceso. Tan solo tiene que contactarnos en el 954.27.56.40 o en confemac@confemac.net y explicaremos cómo se llevaría a cabo el proceso.